

Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk

Nihayatun Nikmah, Sapto Adi*, Dian Mawarni, Nurnaningsih Herya Ulfah

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: sapto.adi.fik@um.ac.id

Paper received: 12-7-2023; revised: 11-8-2023; accepted: 24-8-2023

Abstract

The Mobile JKN application aims to improve the service system with information technology, but in practice, only a few used this application. As for JKN participants in the Nganjuk Health BPJS area who have downloaded the Mobile JKN application as of December 1, 2022, there were 7.3%. This study intends to determine the relationship between perceived usefulness and perceived ease of use of the Mobile JKN application in the Health BPJS Region, Nganjuk Regency. This research is quantitative with a cross-sectional design. Data collection using a questionnaire. The variables studied are perceived usefulness and perceived ease of use as independent variables. Intention to use the Mobile JKN application as the dependent variable. The research sample consisted of 382 people, with the criteria being JKN participants who had downloaded the Mobile JKN application within 24 hours. As for taking samples through the accidental sampling technique. Data were analyzed using the Chi-Square test. The results of this study indicate that there is a relationship between perceived usefulness and intention to use the Mobile JKN application ($p \leq 0.000$). Then the perceived ease of use also shows a relationship with the intention to use the Mobile JKN application ($p \leq 0.000$). This means that both respondents who have high, moderate, and low perceptions of usefulness and ease of use have implications for their intention to use the Mobile JKN application.

Keywords: technology acceptance model; intention to use; mobile JKN

Abstrak

Aplikasi Mobile JKN bertujuan memperbaiki sistem pelayanan dengan teknologi informasi, namun pada prakteknya masih sedikit yang memanfaatkan aplikasi ini. Adapun peserta JKN di wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk yang telah mengunduh aplikasi Mobile JKN per tanggal 1 Desember 2022 tercatat sebanyak 7.3%. Penelitian ini bermaksud mengetahui hubungan antara persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Variabel yang diteliti yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan sebagai variabel bebas. Minat penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai variabel terikat. Sampel penelitian berjumlah 382 orang dengan kriteria yaitu peserta JKN yang telah mengunduh aplikasi Mobile JKN (≤ 24 jam). Adapun pengambilan sampel melalui teknik *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan antara persepsi kebermanfaatan dengan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN ($p \leq 0.000$). Kemudian pada persepsi kemudahan juga menunjukkan adanya hubungan dengan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN ($p \leq 0.000$). Hal tersebut berarti bahwa baik pada responden yang memiliki persepsi kebermanfaatan dan kemudahan tinggi, cukup maupun rendah mempunyai implikasi terhadap minat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Kata kunci: *technology acceptance model*; minat penggunaan; mobile JKN

1. Pendahuluan

Dalam industri kesehatan, kemajuan teknologi informasi berkembang menjadi semakin pesat (Yani, 2018). Setiap organisasi perlu mengintegrasikan teknologi informasi di lingkungan kerja agar dapat mencapai efisiensi waktu dan biaya (Lisa et al., 2019). Perkembangan teknologi informasi kesehatan juga dimanfaatkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Untuk menggiatkan layanan berbasis teknologi, penyelenggara layanan publik mengembangkan inovasi berupa aplikasi *mobile* yang dapat diakses dari *smartphone*. Dengan demikian, masyarakat dapat mengakses layanan publik menggunakan aplikasi *mobile* kapanpun dan dimanapun (Putri, 2020). Berdasarkan hasil observasi pada 20 Juni 2023 terdapat sebanyak 198 produk aplikasi *mobile* kesehatan yang tersedia di *Google Play Store*, diantaranya yaitu Sehat Pedia, Alodokter, Satu Sehat Mobile, Mobile JKN, dan lain sebagainya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan salah satu penyelenggara layanan publik di industri kesehatan yang memanfaatkan aplikasi *mobile*. BPJS Kesehatan bertanggung jawab untuk menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional dan telah merilis Aplikasi Mobile JKN pada 15 November 2017 (Wahyudi et al., 2021). Aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk perubahan pola layanan yang sebelumnya dilakukan melalui kegiatan administratif di kantor cabang kemudian diganti dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses oleh peserta (Humas, 2021). Pengembangan aplikasi ini menawarkan kemudahan akses dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta maupun calon peserta JKN. Peserta dapat lebih mudah untuk mengakses informasi kepesertaan, menemukan informasi anggota keluarga, memeriksa tagihan iuran, mendapat informasi fasilitas kesehatan, menyampaikan pengaduan, dan meminta informasi tentang JKN-KIS dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN (Krisdayanti, 2021).

Berdasarkan data Sistem Monitoring dan Evaluasi Dewan Jaminan Sosial Nasional di Indonesia pada Mei 2022 cakupan kepesertaan JKN-KIS tercatat sebanyak 240.315.474 jiwa (DJSN, 2022). Jumlah kepesertaan tersebut sudah cukup meningkat dibandingkan dengan data dua tahun lalu yaitu pada tahun 2021 sejumlah 235.719.262 jiwa dan pada tahun 2020 sejumlah 222.461.906 jiwa (DJSN, 2022). Provinsi Jawa Timur memiliki jumlah kepesertaan terbanyak kedua setelah Provinsi Jawa Barat, yaitu memiliki cakupan kepesertaan sebanyak 32.424.415 jiwa (DJSN, 2022). Sementara itu, Kabupaten Nganjuk menjadi salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur dengan cakupan kepesertaan JKN cukup besar yakni sebanyak 788.677 jiwa (DJSN, 2022). Permasalahan yang sering dihadapi peserta JKN-KIS akibat tren pertumbuhan kepesertaan adalah pelayanan pada bagian administrasi yang belum tepat waktu dan efisien (Ryan & Safuan, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada Oktober 2022 diketahui bahwa untuk kegiatan administratif di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk kini dapat dijangkau melalui pelayanan digital dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Petugas di kantor BPJS Kesehatan juga melakukan sosialisasi secara *face to face* dan pemberian brosur informasi penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah akses pelayanan administrasi peserta secara *online* melalui *smartphone*. Meskipun telah diberikan sosialisasi secara masif, pada kenyataannya capaian pengguna aplikasi Mobile JKN masih rendah dari total keseluruhan jumlah peserta yang mengikuti program jaminan kesehatan nasional (Wahyuni, 2021).

Berdasarkan data yang bersumber dari Deputi Bidang Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan menyatakan pada Mei 2022 pengguna aplikasi Mobile JKN di Indonesia berjumlah 16.346.826 jiwa dari total kepesertaan 240.315.474 jiwa (Bahri et al., 2022). Adapun jumlah peserta JKN di wilayah BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Nganjuk yang mengunduh aplikasi Mobile JKN per tanggal 1 Desember 2022 tercatat sejumlah 57.318 jiwa dari total kepesertaan 788.677 jiwa (7,3%) (BPJS Kesehatan KCU Kediri, 2022). Penelitian (Wahyudi et al., 2021) menyebutkan bahwa peserta menganggap aplikasi Mobile JKN tidak membantu mereka jika mereka tidak sedang membutuhkan layanan kesehatan. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan penggunaan aplikasi Mobile JKN masih rendah. Padahal ada beberapa keuntungan menggunakan aplikasi Mobile JKN saat pengguna dalam keadaan sehat atau tidak membutuhkan layanan medis, seperti dapat mengakses informasi program JKN-KIS dan pengecekan status kepesertaan. Gejala permasalahan terkait rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN kemudian menimbulkan kekhawatiran terhadap penggunaan aplikasi pada masa mendatang. Apabila penggunaan aplikasi Mobile JKN tidak begitu diminati, maka akan berdampak pada peningkatan jumlah antrian peserta JKN di kantor cabang BPJS Kesehatan sehingga akan menambah beban kerja petugas (Lisa et al., 2019).

Pada kenyataannya, tidak semua teknologi baru dapat diterima dengan cepat oleh masyarakat karena tentu membutuhkan waktu dan pembiasaan (Juhri, K., & Dewi, 2017). Minat pengguna dalam memanfaatkan teknologi merupakan salah satu faktor dari keberhasilan penerapan teknologi (Devi et al., 2018). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang paling dominan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap teknologi baru (Rahimi et al., 2018). Menurut Rahayu (2015), persepsi kebermanfaatan merupakan faktor penentu dalam perilaku penggunaan, adopsi, dan akseptabilitas dari sebuah sistem informasi. Pengguna aplikasi *mobile* yang memiliki keyakinan terhadap kegunaan dan kemudahan layanan akan lebih menerima dengan baik serta akan tertarik untuk tetap menggunakan aplikasi *mobile* apabila dianggap dapat memenuhi kebutuhan mereka dan memberi mereka manfaat di masa depan (Pratama et al., 2019).

Hasil temuan dalam penelitian Yee et al. (2019) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dan kemudahan dapat mendorong minat untuk menggunakan aplikasi *m-Health*. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Palos-Sanchez et al. (2021) yang menyebutkan bahwa aspek kebermanfaatan dapat mendorong niat untuk menggunakan aplikasi *e-Health*. Pada penelitian Yudianta et al. (2021) terkait studi kasus penggunaan aplikasi Mobile JKN di Karawang juga menyatakan bahwa faktor-faktor yang mendorong penerimaan aplikasi Mobile JKN pada pengguna dinilai berdasarkan persepsi kebermanfaatan dan kemudahan. Sementara itu, pada penelitian (Wahyudi et al., 2021) ditemukan bahwa persepsi kemudahan tidak ada hubungannya dengan minat penggunaan teknologi. Namun pada persepsi kebermanfaatan memiliki hubungan dengan minat penggunaan teknologi (Wahyudi et al., 2021).

Wahyuni (2021) berpendapat bahwa dirilisnya aplikasi Mobile JKN akan semakin memudahkan, efektif, dan dapat mengefisienkan pelayanan pada peserta BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan dengan mengedepankan teknologi informasi yang diharapkan dapat mempermudah kegiatan pelayanan administratif, namun pada prakteknya masih sedikit peserta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui hubungan antara persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi

Mobile JKN berbasis teori *Technology Acceptance Model* di Wilayah BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Nganjuk.

2. Metode

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di Wilayah BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Nganjuk yang beralamat di Jl. Megantoro No.40, Kel. Ganung Kidul, Kec. Nganjuk, Kab. Nganjuk pada bulan Februari 2023. Sampel penelitian ini ditetapkan menggunakan rumus *Lemeshow* berjumlah 382 responden. Kriteria inklusi untuk dapat berpartisipasi dalam penelitian ini yaitu peserta JKN yang telah mengunduh aplikasi Mobile JKN (≤ 24 jam). Adapun pengambilan sampel melalui teknik *accidental sampling*. Sebelum melangsungkan pengambilan data, penelitian ini sudah melalui kaji etik dengan nomor seri 369/HRECC.FODM/IV/2023 dari Lembaga Laik Etik Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan oleh peneliti kepada peserta JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Nganjuk. Kuesioner ini telah divalidasi oleh validator *expert* di bidang sistem informasi kesehatan, yaitu seorang dosen yang ahli dan berpengalaman. Kuesioner ini juga telah melalui uji validitas dan reliabilitas kepada 30 responden percobaan. Pada uji validitas digunakan rumus *Product Moment* dan reliabilitas menggunakan formula *Cronbach Alpha*. Bagian pertama kuesioner berisi lembar *informed consent*. Bagian kedua berisi identitas responden seperti jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis kepesertaan. Bagian ketiga berisi 8 item untuk mengukur persepsi kebermanfaatan, 9 item untuk mengukur persepsi kemudahan dan 5 item untuk mengukur minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kuesioner diukur menggunakan skala likert empat poin alternatif jawaban mulai dari (1) “sangat tidak setuju” hingga (4) “sangat setuju”. Dalam mengolah data, penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Science*).

Hasil ukur dari total item jawaban masing-masing responden akan dikategorisasikan menjadi 3 kategorisasi untuk variabel persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan, yaitu: (1) “tinggi” ($X \geq \text{Mean} + \text{SD}$), (2) “cukup” ($\text{Mean} - \text{SD} \leq X < \text{Mean} + \text{SD}$), dan (3) “rendah” ($X < \text{Mean} - \text{SD}$). Kemudian untuk hasil ukur pada variabel minat penggunaan aplikasi Mobile JKN juga akan dikategorisasikan menjadi 2 kategorisasi, yaitu: (1) “berminat” ($X \geq \text{Mean}$) dan (2) “tidak berminat” ($X < \text{Mean}$). Pengolahan data penelitian melalui beberapa tahapan seperti *editing*, *coding*, *entry*, *cleaning*, dan *tabulating*. Selanjutnya, dilakukan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengidentifikasi hubungan antara persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Karakteristik Responden

Hasil olahan data distribusi frekuensi untuk karakteristik responden pada penelitian ini disajikan pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	126	33.0
Perempuan	256	67.0
Umur		
≤40 tahun	341	89.3
>40 tahun	41	10.7
Tingkat Pendidikan		
Dasar (SD/MI, SMP/MTs)	45	11.8
Menengah (SMA/MA)	196	51.3
Tinggi (Perguruan Tinggi)	141	36.9
Pekerjaan		
Tidak/Belum Bekerja	175	45.8
Bekerja	207	54.2
Jenis Kepesertaan		
PBI/Penerima Bantuan Iuran	77	20.2
PBPU/Mandiri	141	36.9
PPU/Pekerja Penerima Upah	164	42.9
Total	382	100

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden dalam penelitian mayoritas berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 256 orang (67%) dan terdapat 341 orang (89.3%) berumur ≤40 tahun. Tingkat pendidikan responden diketahui paling banyak adalah pada pendidikan jenjang menengah (SMA/MA) sejumlah 196 orang (51.3%) dan mayoritas responden ini telah memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 207 orang (54.2%). Responden dengan jenis kepesertaan paling banyak adalah pada segmentasi PPU/Pekerja Penerima Upah sejumlah 164 orang (42.9%). Adapun untuk pengelompokan umur, tingkat pendidikan dan pekerjaan pada penelitian ini mengadaptasi dari penelitian (Rani, 2020).

3.1.2 Analisis Univariat

Pada sub bab ini menyajikan distribusi frekuensi jumlah dan persentase variabel persepsi kebermanfaatannya, persepsi kemudahan, dan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil olahan data statistik deskriptif masing-masing variabel ditunjukkan pada Tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Variabel	Frekuensi	%
Persepsi Kebermanfaatan		
Tinggi ($X \geq 31$)	153	40.1
Cukup ($25 \leq X < 31$)	180	47.1
Rendah ($X < 26$)	49	12.8
Persepsi Kemudahan		
Tinggi ($X \geq 34$)	123	32.2
Cukup ($26 \leq X < 34$)	207	54.2
Rendah ($X < 26$)	52	13.6
Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN		
Berminat ($X \geq 18$)	238	62.3
Tidak Berminat ($X < 18$)	144	37.7
Total	382	100

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian persepsi kebermanfaatan paling banyak adalah kategori cukup sejumlah 180 orang (47.1%). Sementara itu, pada variabel persepsi kemudahan ada sebanyak 207 orang (54.2%) yang memberikan penilaian dengan kategori cukup. Pada variabel minat penggunaan aplikasi Mobile JKN menunjukkan ada sebanyak 238 orang (62.3%) yang berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN. Adapun penggunaan kategorisasi pada hasil penelitian ini mengadaptasi dari penelitian Azwar (2012).

3.1.3 Analisis Bivariat

Agar dapat mengetahui antara variabel bebas dan variabel terikat berhubungan atau tidak, maka perlu dilakukan analisis bivariat. Hasil olahan data disajikan pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Uji Bivariat Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Variabel	Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN				Total	Pvalue
	Berminat		Tidak Berminat			
Persepsi Kebermanfaatan	N	%	N	%	N	%
Tinggi ($X \geq 31$)	136	35.6	17	4.5	153	40.1
Cukup ($25 \leq X < 31$)	98	25.6	82	21.5	180	47.1
Rendah ($X < 26$)	4	1.1	45	11.7	49	12.8
Total	238	62.3	144	37.7	382	100
Persepsi Kemudahan						
Tinggi ($X \geq 34$)	123	32.2	0	0.0	123	32.2
Cukup ($26 \leq X < 34$)	91	23.8	116	30.4	207	54.2
Rendah ($X < 26$)	24	6.3	28	7.3	52	13.6
Total	238	62.3	144	37.7	382	100

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mempunyai persepsi kebermanfaatan kategori tinggi akan berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN

(35.6%). Hasil uji *Chi-Square* antara variabel persepsi kebermanfaatan dan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN didapatkan nilai $p \leq 0.000$. Dimana artinya terdapat hubungan antara persepsi kebermanfaatan dengan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN, yang ditunjukkan dengan H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai $p < 0.05$.

Tabel 3 juga menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mempunyai persepsi kemudahan kategori tinggi akan berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN (32.2%). Pada hasil uji *Chi-Square* yang dilakukan antara variabel persepsi kemudahan dan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN didapatkan nilai $p \leq 0.000$. Dimana artinya terdapat hubungan antara persepsi kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN, yang ditunjukkan dengan H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai $p < 0.05$.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Hubungan Persepsi Kebermanfaatan Dengan Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Untuk mendukung pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia, maka dikembangkanlah sebuah aplikasi Mobile JKN (Suhadi et al., 2022). Aplikasi ini berisi informasi tentang program JKN dan dapat digunakan untuk pendaftaran peserta, meng-*update* data peserta, dan memeriksa tagihan iuran (Herlinawati et al., 2021). Aplikasi Mobile JKN juga menawarkan beberapa keunggulan lainnya, seperti memudahkan layanan, memangkas anggaran, menghindari antrian layanan, dan meningkatkan kepuasan pelayanan (Suhadi et al., 2022). Tanpa datang ke kantor BPJS Kesehatan, peserta dapat menggunakan aplikasi ini untuk memproses kepesertaan JKN-KIS.

Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mempunyai persepsi kebermanfaatan kategori tinggi akan berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN (35.6%). Adapun untuk hasil uji *Chi-Square* menunjukkan adanya hubungan antara persepsi kebermanfaatan dengan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN ($p \leq 0.000$). Hal tersebut berarti bahwa baik pada responden yang memiliki persepsi kebermanfaatan tinggi, cukup maupun rendah mempunyai implikasi terhadap minat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN. Persepsi kebermanfaatan yang tinggi pada aplikasi Mobile JKN dapat menunjukkan banyaknya responden yang berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN dan persepsi kebermanfaatan yang rendah dapat menunjukkan banyaknya responden yang tidak berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Sejalan dengan penelitian Wahyudi et al. (2021), didapatkan hasil temuan bahwa terdapat hubungan antara persepsi manfaat dengan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN ($p \leq 0.000$). Apabila peserta meyakini aplikasi Mobile JKN dapat memberi manfaat baik kaitannya dengan informasi kepesertaan, perubahan data peserta ataupun pelayanan kesehatan, maka keinginan untuk menggunakan aplikasi mobile JKN akan meningkat. Dari hasil jawaban pada variabel *intention to use* sebesar 97% responden berkeinginan untuk selalu menggunakan aplikasi Mobile JKN karena aplikasi tersebut dirasa berguna dalam memperoleh informasi dan pelayanan (Wahyudi et al., 2021).

Hasil penelitian ini ini konsisten dengan temuan sebelumnya terkait niat penggunaan pada MH-Apps (*Mobile Health Applications*) untuk mencegah penyebaran *Coronavirus* di Yordania yang menemukan adanya hubungan signifikan antara *perceived usefulness* dengan *intention to use*. Kesadaran dan pemahaman bahwa penggunaan MH-Apps dapat mengurangi

kontak fisik antar individu sehingga akan bermanfaat bagi mereka dan dapat melindungi kesehatan mereka. Hal tersebut menjadi alasan yang dibenarkan bagi mereka untuk menggunakan aplikasi untuk mencegah penyebaran *Covid-19* (Almasri, 2022). Dalam studi Ahmad et al. (2020), ditemukan bahwa persepsi manfaat memiliki hubungan yang signifikan dengan niat pasien diabetes lanjut usia untuk menggunakan perangkat kesehatan digital. Dijelaskan bahwa kinerja perangkat kesehatan digital dapat memenuhi harapan pasien diabetes lanjut usia, misalnya peningkatan produktivitas dan kenyamanan sehingga mereka berniat untuk menggunakan teknologi tersebut (Ahmad et al., 2020).

Hasil penelitian ini didukung juga oleh penelitian Surya & Kur'aini (2022) didapatkan temuan bahwa ada hubungan antara variabel persepsi manfaat dengan *intention to use Mobile Telemedicine* di Klinik Universitas Kusuma Husada Surakarta ($p \leq 0.001$). Adanya nilai kemanfaatan dalam menggunakan layanan *mobile* menjadi daya tarik tersendiri di tengah ragam pilihan layanan kesehatan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penyedia layanan atau provider harus meningkatkan fungsi pada sistem sesuai kebutuhan pengguna, sehingga akan mendorong niat publik untuk menggunakan teknologi tersebut secara fundamental (Qi et al., 2021). Penelitian ini sejalan dengan teori TAM yang menyebut bahwa ketika pengguna telah merasakan manfaat dari suatu teknologi informasi, maka keinginan untuk mengadopsi teknologi tersebut akan meningkat (Yudiana et al., 2021).

3.2.2 Hubungan Persepsi Kemudahan Dengan Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN dirancang oleh BPJS Kesehatan dalam rangka memberi kemudahan akses untuk peserta JKN-KIS (Herlinawati et al., 2021). Aplikasi Mobile JKN sangat mudah digunakan, peserta cukup mengunduhnya dari *Apple Store* atau *Google Play Store*. Setelah aplikasi terinstal, pengguna harus melakukan registrasi terlebih dahulu pada aplikasi Mobile JKN. Jika berhasil, pengguna dapat mengakses program dan menggunakan semua fitur yang tersedia (Humas, 2018). Berdasarkan buku panduan layanan bagi peserta JKN-KIS edisi tahun 2018 terdapat lima kemudahan yang bisa diperoleh jika menggunakan aplikasi Mobile JKN, antara lain: (1) memudahkan ketika mendaftar dan meng-*update* data kepesertaan, (2) memudahkan saat mencari informasi data peserta dan keluarga, (3) memudahkan untuk pengecekan tagihan dan pembayaran premi, (4) memudahkan untuk mendapat pelayanan di fasilitas kesehatan, (5) memudahkan penyampaian pengaduan dan permintaan informasi tentang JKN-KIS (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Menurut Yudiana et al. (2021), ukuran persepsi kemudahan suatu teknologi adalah apakah pengguna percaya bahwa teknologi itu sederhana untuk dipahami dan digunakan. Kemudian dalam penelitian Putra & Hunna (2022) menyebutkan konsep kemudahan teknologi berarti bahwa suatu sistem informasi dapat mudah digunakan dan diterapkan oleh setiap pengguna. Selain karena adanya dorongan sosial, teknologi informasi digunakan karena memang mudah dalam penggunaannya (Supriyanti & Cholil, 2017). Pada persepsi kemudahan terdapat empat indikator yang digunakan sebagai ukuran penilaian diantaranya sistem mudah dipahami, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk mengoperasikannya, secara keseluruhan mudah digunakan, dan dapat mengerjakan dengan mudah semua yang diinginkan penggunaannya (Harsono et al., 2021). Berdasarkan indikator tersebut, didapat temuan penelitian bahwa persepsi kemudahan pada aplikasi Mobile JKN mayoritas memiliki penilaian kategori cukup (54.2%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian

mempercepat penggunaan aplikasi Mobile JKN cukup mudah untuk dipahami, dipelajari, dan mudah dioperasikan.

Penelitian ini menunjukkan mayoritas responden yang memiliki persepsi kemudahan kategori tinggi akan berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN (32.2%). Pada uji *Chi-Square* didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara variabel persepsi kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN ($p \leq 0.000$). Hal tersebut berarti bahwa baik pada responden yang memiliki persepsi kemudahan tinggi, cukup maupun rendah mempunyai implikasi terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Persepsi kemudahan yang tinggi pada aplikasi Mobile JKN dapat menunjukkan banyaknya responden yang berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN. Sementara itu, persepsi kemudahan yang rendah dapat menunjukkan banyaknya responden yang tidak berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Penelitian ini sejalan dengan Sevdiyani et al. (2018) yang menemukan adanya hubungan antara kemudahan yang dirasakan dengan niat penggunaan teknologi ($p \leq 0.034$). Berdasarkan temuan tersebut, diketahui bahwa niat penggunaan pada suatu teknologi meningkat ketika mereka yakin bahwa sistem itu mudah digunakan, sederhana, dan tidak memerlukan banyak keterampilan. Dalam studi Almasri (2022) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *perceived ease of use* dengan *intention to use* pada MH-Apps. Teknologi *mobile* mudah digunakan karena dampak dari penyebaran virus *Covid-19* di seluruh dunia sehingga seseorang terlatih dalam menggunakan *smartphone*, menjadi berpengalaman, dan memiliki pengetahuan tentang pengoperasian aplikasi di ponsel (Almasri, 2022). Menurut penelitian Wahyudi et al. (2021), pengguna yang merasa mudah menggunakan aplikasi Mobile JKN pada awalnya tidak menunjukkan minat untuk menggunakan aplikasi tersebut sebelum mereka yakin bahwa aplikasi Mobile JKN akan berguna bagi mereka.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada peserta JKN yang telah mengunduh aplikasi Mobile JKN (≤ 24 jam) di wilayah BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Nganjuk, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN. Adapun hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan antara persepsi kebermanfaatan dengan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN dan ada hubungan antara persepsi kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian ini memiliki keterbatasan dimana hanya dilakukan pengukuran dari perspektif perilaku individu saja sehingga tidak dapat diketahui secara mendalam terkait kelemahan pada aplikasi Mobile JKN. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menemukan kelemahan dari aplikasi Mobile JKN dengan penggunaan teori yang berbeda atau dengan metode lainnya. Untuk provider aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat lebih meningkatkan tampilan *interface* pengguna agar semakin intuitif, responsif, dan mudah digunakan. Untuk instansi BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Nganjuk disarankan agar dapat meningkatkan ketertarikan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan melakukan sosialisasi secara langsung. Kegiatan sosialisasi dapat dilakukan dengan menggandeng kader JKN dan tokoh masyarakat. Hal tersebut diharapkan dapat membantu petugas dalam menggiatkan antusiasme peserta JKN di daerah yang aksesnya jauh dari kantor BPJS Kesehatan sehingga mereka dapat memanfaatkan keberadaan aplikasi Mobile JKN. Dalam materi sosialisasi dapat disampaikan terkait manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN karena dari

hasil penelitian ini terbukti dapat mengimplikasikan minat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Ucapan Terima Kasih

Penulis berterima kasih kepada instansi BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Nganjuk yang telah membantu hingga terlaksananya penelitian ini dan terimakasih kepada semua responden yang bersedia ikut serta dalam penelitian ini. Terimakasih juga kepada dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan masukan pada penelitian ini serta semua pihak yang telah membantu menyelesaikan artikel penelitian ini.

Daftar Rujukan

- Ahmad, A., Rasul, T., Yousaf, A., & Zaman, U. (2020). Understanding Factors Influencing Elderly Diabetic Patients' Continuance Intention to Use Digital Health Wearables: Extending the Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(81), 1-15. <https://doi.org/10.3390/JOITMC6030081>
- Almasri, A. (2022). The Users' Behavioral Intention to use Mobile Health-Tech Application to Prevent the Spreading of Coronavirus. *South East European Journal of Economics and Business*, 17(2), 18–33. <https://doi.org/10.2478/jeb-2022-0012>
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- BPJS Kesehatan KCU Kediri. (2022). Surat Izin Penelitian Nomor 1477/VII-04/1222.
- Devi, E., Agung, F., Informasi, J. S., Komputer, F. I., & Nuswantoro, U. D. (2018). Analisa Minat Penggunaan Aplikasi TB e-Scoring dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Edu Komputika Journal*, 5(1), 1–12.
- DJSN. (2022). Sistem Monitoring dan Evaluasi Terpadu Jaminan Sosial Nasional Aspek Kepesertaan. sismonev.djsn.go.id. <https://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/index.php>
- Harsono, H., Sugiharto, S., & Rinayati, R. (2021). Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 191–200. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.793>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Humas. (2018). Sejarah BPJS Kesehatan. [bpjs-kesehatan.go.id/](http://bpjskesehatan.go.id). <http://bpjskesehatan.go.id>
- Humas. (2021). Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN Banyak Manfaat 73 dan Mudahkan Peserta JKN-KIS. [bpjs-kesehatan.go.id/](https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2120/Mobile-JKN-Mudahkan-Akses-Layanan-Bagi-Peserta/Kemudahan%20yang%20disediakan%20oleh%20BPJS%20Kesehatan%20antara%20lain%2C%20JKN%20CHIKA%20dan%20Pelayanan%20Administrasi%20Melalui%20Whatsapp%20PANDAWA). [https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2120/Mobile-JKN-Mudahkan-Akses-Layanan-Bagi-Peserta/Kemudahan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan antara lain, JKN CHIKA dan Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp PANDAWA.](https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2120/Mobile-JKN-Mudahkan-Akses-Layanan-Bagi-Peserta/Kemudahan%20yang%20disediakan%20oleh%20BPJS%20Kesehatan%20antara%20lain%2C%20JKN%20CHIKA%20dan%20Pelayanan%20Administrasi%20Melalui%20Whatsapp%20PANDAWA)
- Juhri, K., & Dewi, C. K. (2017). Kepercayaan dan Penerimaan Layanan Mobile Money T Cash di Bandung Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Pro Bisnis*, 10(1), 36–51. <https://www.semanticscholar.org/paper/Kepercayaan-Dan-Penerimaan-Layanan-Mobile-Money-Di-Juhri-Dewi/bb423bda7650b6f4e012e3c453444cda11aa63f1>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). *Riskedas 2018,3*, 103–111. In *Kemenkes 2018 (Vol. 3, pp. 103–111)*.
- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Lisa Mila Sari, Sri Hartini, F. A. (2019). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Dikantor Cabang Bpjs Kesehatan Kabupaten Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa*.

- Palos-Sanchez PR, Saura JR, Rios Martin MÁ, A.-C. M. (2021). Toward a Better Understanding of the Intention to Use mHealth Apps: Exploratory Study. *JMIR MHealth UHealth*, 9(9), e27021. <https://doi.org/10.2196/27021>
- Pratama, A., Fadli, M. S., Femilia, Z., & N. A. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu). *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2(1), 204–216.
- Putra, D. M., & Hunna, C. M. F. W. (2022). Analysis Of Implemetation Of SIMRS In Medical Recording Unit With Technology Acceptance Model (TAM) Method Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES. 5(1), 47–58.
- Putri, I. Z. (2020). Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang. *Health Policy And Administration Public Health Faculty Sriwijaya University*.
- Qi, M., Cui, J., Li, X., & Han, Y. (2021). Perceived factors influencing the public intention to use E-Consultation: Analysis of web-based survey data. *Journal of Medical Internet Research*, 23(1), 1–20. <https://doi.org/10.2196/21834>
- Rahayu, I. S. (2015). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI: Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, V(2), 138–150. <https://doi.org/10.4135/9781483346366.n221>
- Rahimi, B., Nadri, H., Lotfnezhad, H., & Toomas, A. (2018). Tinjauan Sistematis Teknologi Model Penerimaan dalam Informatika Kesehatan. 604–634.
- Rani, D. M. (2020). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile (Studi Kasus pada Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan). *Program Studi Manajemen Universitas Paramadina, Jakarta, Indonesia*.
- Ryan Aldi Prasetyo, S. (2020). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2).
- Sevtiyani, I., Sedyono, E., & Nugraheni, S. A. (2018). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan Technology Acceptance Model di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 61–66.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Supriyanti, S., & Cholil, M. (2017). Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(1), 42. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i1.3817>
- Surya & Kur'aini. (2022). Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Perceived Usefulness Terhadap Intensi Penggunaan Aplikasi Digital Telemedicine. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 5(2), 272–278.
- Wahyudi, W., Nupus, H., Pascasarjana, P., Manajemen, M., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2021). Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening Pendahuluan. 5(1), 98–116.
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. 3(3), 377–384.
- Yani, A. (2018). Utilization of Technology in the Health of Community Health. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 97. <https://doi.org/10.31934/promotif.v8i1.235>
- Yee, T. S., Seong, L. C., & Chin, W. S. (2019). Patient's Intention to Use Mobile Health App. *Journal of Management Research*, 11(3), 18. <https://doi.org/10.5296/jmr.v11i3.14776>
- Yudiana, Setiyani, L., & Nungrum, N. L. S. (2021). Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di Karawang. *Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi*, September, 137–146. <https://alumni.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/view/135>